



AJUNTAMENT DE VALÈNCIA
REGIDORIA DE SERVICIS SOCIALS

INFORME DE RESULTADOS SOBRE GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS USUARIAS

SISTEMA DE CALIDAD Y CARTAS DE SERVICIO

Anual 2021

Enero, 2022



SERVICI DE BENESTAR SOCIAL I INTEGRACIÓ

Carrer Amadeu de Saboia 11. Pati A. CP 46010, València

splanin@valencia.es



ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
INFORME DE DATOS CUANTITATIVOS.....	4
AGRADECIMIENTOS Y COMENTARIOS POSITIVOS.....	6
SUGERENCIAS.....	7



INTRODUCCIÓ

Se presentan en este documento los resultados de las consultas sobre grado de satisfacción de las personas usuarias de diferentes centros y recursos del Servicio de Bienestar Social e Integración correspondientes a la totalidad de 2021. Desde el año 2020 se ha implementado un nuevo sistema de recogida de información a través de dispositivos interactivos situados en cada centro, en los cuales las personas usuarias pueden contestar al cuestionario al recibir la atención. Esto nos permite poder contar con una amplia muestra, **13.121 consultas**, y resultados que aportan mucha información.

En este documento mostraremos los datos cuantitativos y un análisis de aquellas informaciones que nos dan las propias personas en sus contestaciones, como quejas o sugerencias de mejora. Al final se muestra un resumen a modo de conclusiones sobre aspectos en los que la gestión debería mejorar.

**INFORME DE DATOS CUANTITATIVOS**

Periodo de la consulta: del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021

	Personas encuestadas	NPS	Calificación del centro
CMSS Benimaclet	473	73	9,3
CMSS Campanar	158	83	9,4
CMSS Ciutat Vella	646	36	8,5
CMSS La Saïdia	3.549	79	9,4
CMSS Malvarrosa	456	64	9,0
CMSS Natzaret	303	53	8,8
CMSS Olivereta	600	59	9,0
CMSS Patraix	1.672	69	9,2
CMSS Quatre Carreres	765	57	8,8
CMSS Salvador Allende	449	41	8,6
CMSS Sant Marcel·lí	1.080	49	8,7
CMSS Trafalgar	966	76	9,3
OMAD	537	94	9,7
CAST	996	65	9,0
Infovivienda	471	91	9,7
Total	13.121	\bar{x} = 66	\bar{x} = 9,09

Se han recibido datos de **13.121 cuestionarios** respondidos en el total de los 15 dispositivos. Llama la atención las importantes diferencias entre ellos. El mayor número de encuestas respecto a los CMSS se ha obtenido en el CMSS La Saïdia con 3.549 (27,05%), seguido (aunque a bastante distancia) del CMSS Patraix con 1.672 (12,74%) y Sant Marcel·li con 1.080 (8,23%), ambos muy lejos de las cifras recogidas por el resto. Los tres centros que concentran el mayor número de respuestas suponen el 48,02% del total.

Los CMSS en los que se han respondido menores cuestionarios son los de Campanar, con solo 158 (0,12%), Natzaret con 303 (2,31%) y Salvador Allende con 449 (3,42%)¹. En este caso suponen el 5,85% del total.

¹ Es de señalar que en algunos casos, la baja respuesta a cuestionarios se debe a problemas técnicos con los dispositivos.



Es de esperar que con el uso continuado de los dispositivos estas amplísimas diferencias vayan acortándose. En cualquier caso, **sería aconsejable que todos los CMSS y recursos aprovechen la oportunidad que esta herramienta les brinda, y contribuyan a solicitar la opinión de las personas que acuden a los centros, cuidando de colocar los dispositivos en lugares muy accesibles**

Respecto al indicador NPS, siglas de “Net Promoter Score” (puntuación neta del promotor), es una puntuación que mide la lealtad de las personas usuarias basándose en sus recomendaciones, es decir, en las respuestas a la demanda de que se califique al centro y sus instalaciones. Según su puntuación se les clasifica en promotoras (quienes asignan 9 o 10 puntos), neutras (asignan 7 u 8 puntos) y las detractoras (6 puntos o menos).

En la escala NPS -100 +100, todo lo que se posiciona desde + 0 hacia arriba se considera un resultado positivo. De 0 a 50 se considera "BUENO, con necesidad de mejorar", de 50 a 70 se considera "MUY BUENO", de 70 a 100 se define como "EXCELENTE".

Desde este punto de vista, respecto de las puntuaciones de entre 70 y 100 (EXCELENTES), encontramos los centros de Benimaclet (73), Campanar (83), La Saïdia (79), Trafalgar (76), OMAD (94) e Infovivienda (91).

Entre 50 y 70 (MUY BUENAS), se encuentran los CMSS de Malva-Rosa (64), Natzaret (53) Olivereta (59), Patraix (69), Quatre Carreres (57) y CAST (65).

Con puntuaciones menores de 50 (BUENAS, con necesidad de mejorar), muy escasas: Ciutat Vella (36), Salvador Allende (41) y Sant Marcel·li (49).

Con respecto a las calificaciones medias, los resultados están relacionados con los del NPS, siendo la media de todos los servicios un 9,09. Calificación Excelente, como corresponde a un 80% de centros calificados como excelentes o muy buenos.



AGRADECIMIENTOS Y COMENTARIOS POSITIVOS

Son muy variados y numerosos los agradecimientos (un total de 2.326, un 17,73% del total de respuestas escritas en el año), centrados generalmente en agradecer la ayuda prestada, la calidad de la atención, la profesionalidad del personal y el buen funcionamiento del centro. Sirvan de ejemplo los siguientes:

CMSS Benimaclet: Atención excelente, muy agradables, mucha empatía. Muchas personas que acuden a este centro consideran que su experiencia ha sido constructiva.

CMSS Campanar: Las evaluaciones de todo el año van dirigidas en su práctica totalidad a una valoración muy positiva del personal del centro. Este siempre es considerado muy eficiente y amable

CMSS Ciutat Vella: Como ocurre en el anterior, las valoraciones hacen referencia a la profesionalidad y la amabilidad demostrada por quienes trabajan en el centro. Se destaca la amabilidad demostrada por el personal de recepción.

CMSS La Saïdia: Se destaca la labor desarrollada por el personal trabajador, especialmente el trato tan amable que ofrecen. También es importante señalar que se destaca la privacidad ante la necesidad de hablar sobre situaciones personales complicadas.

CMSS Malvarrosa: Buen servicio. Los profesionales del centro prestan la ayuda que mejor se ajusta a las necesidades de cada solicitante. Los profesionales destacan por su amabilidad y por la claridad en sus explicaciones.

CMSS Natzaret: Buena atención. Las personas que han acudido a lo largo del año a este centro, consideran que este cuenta con excelentes profesionales que les han ofrecido la atención que necesitaban.

CMSS Olivereta: Se valora la actuación de los profesionales, considerándolos eficaces y amables.

CMSS Patraix: Excelente servicio. Personal atento y dispuesto a ayudar.

CMSS Quatre Carreres: Excelente atención. Personal amable y atención rápida.

CMSS Salvador Allende: Atención amable e información clara.

CMSS Sant Marcel·lí: Excelente atención muy bien todo.

CMSS Trafalgar: Personal muy atento.

OMAD: Trato impecable, felicitar al personal por su dedicación y buen hacer

CAST: La atención muy correcta y humana, inmejorable.



Infovivienda: Buena atención. Súper amable, la verdad muy cómoda

Todos estos comentarios tienen su reflejo en que 7.213 personas (un 54,98%) recomendarían su CMSS (han otorgado una nota de 5 sobre 5), 8.413 (un 64,12%) consideran que han recibido la información que necesitaban y 8.556 (un 65,21%) declaran haber sido atendidas correctamente.

SUGERENCIAS

Se han recogido un total de 278 sugerencias en el conjunto de los centros a lo largo de todo 2021 (un 2,11% del total de comentarios registrados), las cuales se han centrado en la necesidad de mejorar la atención telefónica (75 sugerencias, un 27,68% del total, las más numerosas de todas las registradas), mejorar el sistema de citas para que se acorten los plazos de atención, agilizar los trámites relacionados con la concesión de prestaciones (46 sugerencias, un 16,98%) y contratar más personal (45 sugerencias, un 16,61%).

El resto son de naturaleza más variada, aunque centradas en las mejoras de los Centros Municipales de Servicios Sociales (mejora de los espacios adaptados, cartelera para mejorar la orientación, poder usar el ascensor o construir nuevos centros sirven como ejemplo) y en la ampliación de los horarios para poder atender a más personas, aunque todas ellas registran números mucho menores.

QUEJAS

De las 13.121 encuestas contestadas en 3.175 han realizado comentarios, y de estos son quejas únicamente 154, lo que supone un 4,85 % de todas las sugerencias, quejas y comentarios recibidos a lo largo del año en todos los CMSS, lo que nos permite afirmar que la mayor parte de los comentarios que hacen las y los ciudadanos son de reconocimiento y agradecimiento.

Las principales quejas o sugerencias que se presentan lo hacen respecto de:



- **La larga espera para ser atendido/a** – Esta queja hace referencia tanto a tiempo que debe transcurrir desde que se solicita la cita previa hasta que son atendidas, como al tiempo que hay que esperar una vez se acude a un centro. Esta queja es reiterativa siempre.
- **Trato inadecuado** – se refiere a múltiples situaciones de diferentes categorías. Quizá la más frecuente es la que reclama mayor cercanía con las personas, más empatía y comprensión. Otra es la queja de las personas relativa a no ser escuchadas ni entendidas en sus demandas, sentirse mal informadas, etc. También se reivindica un trato igualitario entre personas autóctonas y extranjeras. Por último también se reclama que haya más personal, lo que redundaría en ser mejor atendidas y una ampliación de horario a las tardes.
- **La dificultad de establecer contacto por vía telefónica.** Son relativas a la imposibilidad de contactar con el centro de referencia. A veces, esta queja se hace extensiva al correo electrónico. La frecuencia de esta queja es menor que en el anterior trimestre.
- **El largo periodo en la tramitación de ayudas** – Esta es una queja que ha existido tradicionalmente aunque se recogen muy pocas al respecto. Se refiere a los largos procedimientos burocráticos que se producen al solicitar ayudas económicas. Durante todo el año únicamente se han recogido 10 quejas de este tipo.
- **Ubicación de los centros y orientación en el interior** – Hacen referencia a errores en los buscadores de internet o en edificios de otros servicios públicos (generalmente sanitarios) que dificultan ubicar correctamente la localización del CMSS o contactar con él. No obstante, son muy pocas las personas que se quejan de esto, el 89,7% de las que han dejado sus comentarios declaran no haber tenido dificultades para encontrar el centro. También hacen referencia a la necesidad de mejorar la cartelería en el interior de los centros para saber dónde dirigirse.

**PERFIL DE USUARIOS/AS**

La mayoría de personas que han acudido a los CMSS han sido mujeres (1.871 mujeres frente a 898 hombres), pertenecientes a la franja de edad de entre 36 y 50 años (1.162, el 36,60% del total de usuarios/as). La franja de edad que menos ha recurrido a los servicios de los CMSS ha sido la correspondiente a los mayores de 80 años, con 73 (un 2,30%)

GRUPOS DE EDAD		PORCENTAJE
Menores de 18 años	74	2,33
De 18 a 35 años	687	21,64
De 36 a 50 años	1.162	36,60
De 51 a 64 años	882	27,78
De 65 a 79 años	267	8,41
Mayores de 80 años	73	2,30
No consta	30	0,94
TOTAL	3.175	100

SEXO		PORCENTAJE
HOMBRES	898	31,85
MUJERES	1.871	66,30
OTROS	25	0,85
NO CONSTA	28	0,99
TOTAL	3.175	100